

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, lebih dari enam bulan telah berlalu sejak pandemi Covid-19, namun belum ada tanda-tanda pandemi akan berakhir. Hal tersebut tentu saja berdampak tidak baik terhadap pendidikan di Indonesia yang mengakibatkan proses belajar mengajar dilakukan dengan metode Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) atau biasa disebut dengan istilah *Learning From Home* (LFH). Menurut Gambar 1.1, menurut *elearning market trends* 2017, total market di Asia adalah US \$ 7,1 miliar, dengan tingkat pertumbuhan tahunan sebesar 17,3%. Faktanya, Indonesia adalah

salah satu negara dengan pertumbuhan tercepat di pasar e-learning, dengan tingkat pertumbuhan tahunan rata-rata 25% di atas Kolombia, Ukraina, dan negara lainnya di dunia. Dalam hal *literacy development, demand of contents, adoption of technology, highest growth rate, integration with talent management* dan *strong government initiatives*, Asia menyajikan tren yang paling menarik. Dalam situasi seperti itu, Indonesia akan memiliki peluang yang menjanjikan di tahun 2017 karena diharapkan dapat menambah USD12,2 miliar kepada pengguna di pasar e-learning.



**Gambar 1.1**  
**Perkembangan Elearning**

Pembelajaran daring membutuhkan terobosan baru pada inovasi dan strategi di semua tingkatan. Sehingga, bidang pendidikan harus lebih fokus terhadap tren baru dalam kepemimpinan eksekutif (Howell et al., 2014). Dari perubahan paradigma, metode inovatif, praktik manajemen, dan peningkatan kualitas berkelanjutan ke model kemitraan baru. Kualitas perguruan tinggi atau lembaga pendidikan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam meningkatkan mutu lembaga pendidikan perlu diupayakan. Penyediaan sistem informasi pembelajaran merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas, selain itu juga sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen atau pelanggan (Howell et al., 2014). Digital Leadership pada suatu lembaga dapat mencakup beberapa hal seperti *Digital Tool*, *Digital Native*, *Digital Strategi*.

E-learning dapat memberikan banyak manfaat bagi universitas dan mahasiswa (Adros & Oktarina, 2019). Bagi perguruan tinggi, pertama, e-learning dapat membantu perguruan tinggi menghemat banyak biaya terkait investasi

infrastruktur belajar mengajar fisika (Ramadhani & Zulela, 2020) Kedua, e-learning dapat membantu universitas menjadi lebih efektif dan berkontribusi pada masyarakat digital dan berbasis pengetahuan. Dengan bantuan teknologi internet, pembelajaran dan berbagi pengetahuan dapat diselesaikan kapan saja, di mana saja dengan cara yang sederhana dan cepat (Hakim, Mujibul Mulyapradana, 2020). Ketiga, e-learning dapat membantu universitas untuk lebih berintegrasi ke dalam lingkungan pendidikan global (Dominici & Palumbo, 2013).

Pada beberapa penelitiannya sebelumnya, terdapat beberapa perbedaan hasil yang diperoleh dari masing-masing variabel yang berhubungan Digital Leadership berpengaruh terhadap Elearning Student Satisfaction pada penelitian yang dilakukan (Hakim, Mujibul Mulyapradana, 2020). Namun hasil diperoleh seailknya pada penelitian (Reynaldi, 2019) yang menyatakan bahwa digital leadership tidak berpengaruh terhadap sastisfaction karna adanya beberapa faktor yang lain. Berbeda dengan penelitian yang lain (Manajemen et al., 2018) menemukan hasil bahwa kepercayaan mahasiswa tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa namn berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa hal tersebut karena efek langsung dari kepuasan mahasiswa-mahasiswi terhadap loyalitas dinilai signifikan.

Dengan adanya hal itu, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Digital Leadership* Terhadap *E-Learning Student Satisfacticon* Melalui *E-Learning Student Loyalty* Pada Universitas di Jawa Timur ”, dimana penelitian ini dibuat dengan tujuan mengetahui bagaimana peran faktor Digital Leadership terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa? Tidak semua Digital

leadership di layanan e-learning mempengaruhi kualitas layanan e-learning secara keseluruhan dengan cara yang sama. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui atribut terpenting dari kualitas layanan e-learning yang berdampak pada kualitas layanan e-learning secara keseluruhan, dan untuk mengevaluasi hubungan antara kualitas layanan e-learning secara keseluruhan, kepuasan dan loyalitas mahasiswa terhadap e-learning.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *Digital Leadership* berpengaruh terhadap *E-learning student satisfaction*?
2. Apakah *Digital Leadership* berpengaruh terhadap *E-learning student loyalty*?
3. Apakah *E-learning service satisfaction* berpengaruh terhadap *E-learning student loyalty*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis *Digital Leadership* berpengaruh terhadap *E-learning student satisfaction*
2. Menganalisis *Digital Leadership* berpengaruh terhadap *E-learning student loyalty*

3. Menganalisis *E-learning service satisfaction* berpengaruh terhadap *E-learning student loyalty*?

#### 1.4 **Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditulis sebelumnya, adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini bagi STIE Perbanas Surabaya adalah memberikan sumbangan pemikiran dan menambah pengetahuan akuntansi khususnya pada mata kuliah Sistem Informasi Akuntansi (SIA).

2. Bagi Penulis

Keunggulan penelitian ini bagi penulis adalah memberikan gambaran tentang pengaruh e-learning service quality terhadap e-learning student satisfaction dan loyalitas pada universitas di Jawa Timur. Selain itu, penulis dapat menambah wawasan yang lebih luas, dan nantinya dapat memanfaatkan pengalaman dunia luar perkuliahan, serta penulis dan memperdalam statistika.

3. Bagi Institusi

Dibuatnya penelitian ini, diharapkan institusi dapat meninjau kembali terhadap kebijakan yang telah dilakukan dalam kaitannya mengenai pengaruh *Digital Leadership* terhadap *e-learning student loyalty* melalui

kepuasan dari mahasiswa pada universitas di Jawa Timur, sehingga dapat meningkatkan value dari universitas.

### **1.5 Sistematika Penulisan Proposal**

Penulis menyusun secara keseluruhan terdiri dari lima bab uraian dimana proposal penelitian sampai pada bab 5 dan dalam tiap-tiap bab dilengkapi dengan sub bab masing-masing yaitu sebagai berikut

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan akan menjelaskan latar belakang masalah, masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sifat sistematis proposal.

#### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memperkenalkan teori, hasil penelitian sebelumnya, kerangka kerja dan hipotesis penelitian

#### **BAB III          METODE PENELITIAN**

Pada bab ini termuat penjelasan mengenai rancangan penelitian, batasan penelitian, analisis populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, data, dan metode pengumpulan data, terkait analisis data.

#### **BAB IV          GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN**

Bab ini berisi menjelaskan mengenai gambaran subyek penelitian analisis data yang menggunakan analisis WrapPls serta hasil pembahasan dari hasil yang telah dianalisis.

## **BAB V       KESIMPULAN**

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari akhir analisis data kemudian keterbatasan penelitian serta saran bagi peneliti selanjutnya yang diharapkan dapat berguna untuk perbaikan penelitian ini.